**服务或运维的需求参数模版**

1. 项目名称及总体要求

建设内容：2025年度信息监理服务

2.服务/运维对象及地点

服务内容：2025年度信息监理服务

建设地址：上海市

3.周期：xx月，起止日期

监理周期：合同签订至项目竣工

4.服务及维护清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 需求指标 | 参数范围 | 指标重要性 |
|
|
| 技术参数 | 监理工作范围 | 在项目建设过程中，提供的质量控制、进度控制、成本控制、变更控制、安全管理、合同管理、文档管理和项目协调等全过程、全方位的监理服务。 | ★ |
| 监理机构和人员要求 | 本项目监理机构需专业配套齐全，年龄结构合理，监理组人员为投标单位的在职监理工程师不少于5人。各专业监理工程师应具有相应的信息系统工程监理工作经历，包括总监理工程师、软件监理工程师、信息安全监理工程师等。所有在职监理工程师需稳定,需要正投标单位的社保证明；监理机构人员中如具有系统分析师证书、高级软件工程师证书、高级软件测试工程师证书、高级数据库管理工程师证书、信息安全师（高级）证书、信息安全管理工程师证书、全过程工程项目管理师证书、全过程工程咨询项目经理证书等优先考虑。 | ☆ |
| 总监理工程师要求 | 总监理工程师必须是投标监理单位的长期稳定在职人员；应具有较强的组织能力和协调能力，能够根据工程的实际情况及时地分析并预见影响工程质量、安全、进度的隐患和问题，并提出切实可行的解决方案和办法；须具备不少于6年的相关项目工作经验，须熟悉信息化建设流程和管理办法，且具有卫生医疗信息化监理建设经验；须熟悉软件开发或测试、数据库管理、信息安全、全过程工程项目管理等领域，具有软件开发或软件测试工程师证书、数据库管理工程师证书、信息安全师证书、网络安全防护师证书、全过程工程项目管理师证书、全过程工程咨询项目经理证书优先考虑，年龄不得超过55岁，获得相关荣誉或奖项，需提供相关证明资料。 | ☆ |
| 监理大纲技术要求 | 监理大纲应针对本工程项目的性质、规模、工作内容等具体情况，由投标人编写。监理大纲应对监理的计划、组织、程序、方法等作出表述。 | ★ |
| 业绩要求 | 优先考虑以下投标单位：  (1) 2021年至今类似监理项目业绩较多的；  (2) 具有信息系统工程监理证书乙级及以上的；  (3) 具有信息系统工程监理主管部门或者主管协会颁发的信用等级AAA证书的；  (4) 具有ISO9001证书、ISO20000证书、ISO45001证书；  (5) 具有高新技术企业证书的；  (6) 具有自主知识产权（专利、著作权）不少于8项的；  (7) 获得相关部门颁发的荣誉证书的；  (8) 总监理工程师获得相关部门颁发的荣誉证书的。  投标单位需提供相关资质（证书）、合同、项目竣工验收等相关证明材料。 | ☆ |
| 商务参数 | 其他要求 | 本工程施工监理合同将采取闭口包干的性质，投标总价应包括监理服务全部内容。投标单位必须注意无论实际工程造价是否与估算造价有差距，或实施完成的总投资额度与本文件所述的投资额度有任何的差异，或施工工期与计划工期不一致，包干监理服务费均不允许调整。投标单位不得从事与本项目有关的设备采购、系统集成和应用系统开发等相关任务的商务活动。 | ★ |

5.日常服务/维护内容

**一、监理工作范围**

监理工作的内容主要是项目建设内容的监理，在项目建设过程中，提供的质量控制、进度控制、成本控制、变更控制、安全管理、合同管理、文档管理和项目协调等全过程、全方位的监理服务。

* 监理服务范围

在系统设计阶段的监理工作内容：合同签订、系统方案设计、深化设计阶段提供监理服务。

在实施阶段的监理工作内容：系统开发与系统集成过程、系统实施、文档保管与保存、硬件设备到货和上线、系统实施、试运行阶段、系统验收上线提供监理服务。如文档整理要求、监理意见、监理通知单、变更确认等相应的监理文档。

* 监理工作目标

质量控制目标：信息化项目质量满足国家、上海市的工程验收质量标准，项目终验一次通过的合格率达到100％。

进度控制目标：信息化项目的进度按合同规定期限完成并完成终验。

成本控制目标：合同签订前审核工程量清单（如有需要），完工后核对工程量清单。

变更控制目标：对变更对合同签订后，需要进行变更的内容进行审查、记录，提供监理意见，同时报业主单位。变更执行后，对变更的工程量进行复查，做好对工程量进行签认。

安全文明管理目标：确保工程无重大安全事故，符合《建设工程安全生产管理条例》（国务院令第393号）以及《关于实施建设工程安全监理的指导意见》（沪建建管第170号文）等的相关要求。

合同管理目标：完成项目的合同跟踪与管理，同时协助业主单位处理相关索赔事宜。

信息管理目标：提供齐全的各类项目管理报表和签单模板，督促施工单位整理好工程技术资料归档，做好项目建设做好数据记录与保存，结合业主单位信息化实际情况，提供历史资料和数据追溯、审查的保管和查阅工具。

* 监理成果

投标人需要明确告知招标人，监理单位中标后，能够给招标人或业主相关单位提供何种监理成果，包括文档，协调的成果等。使得招标人对监理的效果有直观理解并能够接受。

本次建设中涉及硬件、网络和系统集成等各类子项目，监理方需要根据自己熟悉的内容，并且在结合业主单位信息化的情况，进行有效监理。

6.功能完善及扩展性服务/维护

不适用

7.服务/维护要求及方式

**一、监理服务内容**

* 质量控制：监理单位应依据与信息化项目建设相关的法律、法规和标准，对质量进行控制。具体要求如下：

1. 依据招标文件、投标文件、合同制定建设项目的技术规范等文件，审核承建单位的需求说明书、设计说明书、工程实施方案、质量管理计划等；
2. 根据国家规范、标准，检查承建单位的项目实施状况、人员与实施方案的一致性；
3. 制定包括验收标准，验收方法和质量控制措施在内的详细监理控制方案；
4. 通过旁站、抽检等进行事前预防、事中控制，控制项目工程质量。
5. 发现重大质量隐患或出现质量事故时，监理单位应要求承建单位立即采取措施，尽可能控制事故影响范围，签发停工令，并报告业主。
6. 当项目建设出现质量问题或严重偏离计划时，监理单位应及时向业主报告，组织质量事故的原因调查、问题分析、问题评估、事故处理，并签发监理通知单，责令承建单位整改，并跟踪整改情况。
7. 对承建单位提供的产品设备及服务进行验收，记录验收结果。

* 进度控制：监理单位对整个项目的进展情况的进行监督。督促承建单位按预定的计划有步骤地按时完成整个项目。具体要求如下：

1. 督促承建单位制定进度计划；审查承建单位进度计划的合理性，对工程进度安排和进度控制措施提出监理意见；
2. 协助业主单位、协调承建单位确定项目建设的顺序，控制项目施工进度；
3. 协调业主单位确认项目计划目标，建立进度计划基线，并在项目各阶段对照进度计划基线检查、记录实际进展情况，提供报告和监理意见。
4. 发现项目建设进程未能按计划进行时，要求承建单位调整或修改计划，采取必要措施加快施工进度，以使实际施工进度符合合同的要求；
5. 当项目建设进度拖后可能导致合同工期严重延误时，有责任作详细报告分析原因和提出对策，供业主采取措施或做出决定。

* 成本控制：在项目实施过程中，严格审查和控制项目成本；在项目中若出现重大变更，必须严格评审和确认，核定变更费用，确保资金的合理使用。在项目各阶段，对照项目合同，审核承建单位工作量完成情况，审批承建单位的工程款支付申请。及时合理处理索赔事宜，协助业主单位进行工程决算和审计。
* 信息安全控制：信息安全控制作为一项基本监理活动贯穿于信息系统工程建设的全过程。监理单位在项目过程中，协助业主规范信息安全管理制度，并在项目建设过程中提供专业的信息安全技术建议，保证信息系统的正常运行。
* 知识产权保护控制：在项目监理的整个过程中，对项目承担单位和承建单位有关方案、软件源代码及有关技术秘密等涉及知识产权的内容进行检查、监督和保护。
* 变更管理：协助业主建立项目变更管理制度。在项目建设过程中，及时处理工程的变更申请，严格项目变更管理流程，审核变更的合理性，并对变更引起的质量、进度投资变化等提出意见，形成书面文件，编入竣工文档备案。
* 合同管理：监理单位应本着客观、公正、合理的原则，监督各方履行合同的行为，确保合同正常履行，维护合同各方的正当权益，确保本项目建设目标的实现。
* 项目协调与管理：监理单位应协助业主单位、承建单位建立项目的管理协调机制，配合业主开展项目管理工作。监理单位就项目中存在或出现的问题向业主单位、承建单位、设计单位提出独立、公正、公平的意见建议或解决方案；组织协调业主单位和承建单位对工程过程中的各项工作及变更、问题达成一致。
* 检验与检测：在项目过程中，监理单位应对承建单位的自检自测方案进行审核，对自检自测过程进行见证。
* 项目验收：监理单位应协助业主的项目验收工作。在试运行阶段和竣工验收阶段，通过对承建单位有关初验、试运行方案的审核、条件的确定、测试手段与设备的检查、资料审核、实施的监督等手段以保证系统的验收顺利。具体内容如下：

1. 审核承建单位提交的验收计划及方案；
2. 协助业主单位和承建单位在包括验收目标、各方责任、验收内容、验收标准、验收方式等内容上达成一致；
3. 审核、确认项目达到验收条件；
4. 参与组织项目建设质量检查和验收，参与竣工验收和交接。对验收过程中发现的质量问题进行评估，并以监理通知单的方式告知承建单位，确定整改要求和整改后的验收方式。监理单位应与业主单位一起对验收结果进行确认；
5. 跟踪项目在质保期内的运行状况。

* 文档管理：监理单位应协助业主确定来往文档种类、格式签发联系人等事宜。建立全面、准确反映项目各阶段状况的图表、文档，收集、管理项目各类文档和资料；督促、检查承建单位及时编制、签署、妥善保存、整理工程文档，完成各阶段设备资料、工程技术资料的整理和归档工作；

1. 招标文件、投标文件；
2. 合同；
3. 需求说明书；
4. 系统设计方案（数据库设计、概要设计、详细设计、测试方案等）；
5. 实施计划、实施方案、产品及服务验收报告等；
6. 系统测试记录、系统割接/上线方案、系统上线操作记录等；
7. 初验申请、初验报告、终验申请、终验报告、第三方测评记录、测评结论、专家评审结论等；
8. 项目实施阶段所产生的监理文档：监理规划、开工令、停工令、监理通知、监理例会纪要、监理报告、工作联系单、设备材料验收单、方案报审表、变更申请审批记录等。

* 监理服务质量：监理单位在服务过程中，应建立服务质量保证制度，明确用户投诉方式和处理渠道。

8.投入人员：驻场xx人，实施xx人等

本项目监理机构需专业配套齐全，年龄结构合理，监理组人员为投标单位的在职监理工程师不少于5人。各专业监理工程师应具有相应的信息系统工程监理工作经历，包括总监理工程师、软件监理工程师、信息安全监理工程师等。所有在职监理工程师需稳定,需要正投标单位的社保证明；监理机构人员中如具有系统分析师证书、高级软件工程师证书、高级软件测试工程师证书、高级数据库管理工程师证书、信息安全师（高级）证书、信息安全管理工程师证书、全过程工程项目管理师证书、全过程工程咨询项目经理证书等优先考虑。

总监理工程师必须是投标监理单位的长期稳定在职人员；应具有较强的组织能力和协调能力，能够根据工程的实际情况及时地分析并预见影响工程质量、安全、进度的隐患和问题，并提出切实可行的解决方案和办法；须具备不少于6年的相关项目工作经验，须熟悉信息化建设流程和管理办法，且具有卫生医疗信息化监理建设经验；须熟悉软件开发或测试、数据库管理、信息安全、全过程工程项目管理等领域，具有软件开发或软件测试工程师证书、数据库管理工程师证书、信息安全师证书、网络安全防护师证书、全过程工程项目管理师证书、全过程工程咨询项目经理证书优先考虑，年龄不得超过55岁，获得相关荣誉或奖项，需提供相关证明资料。

监理人员应有良好的职业道德和严谨的工作作风，在监理过程中不得向承建方介绍指定分包商和供应商。派驻现场的监理组人员名单须经招标单位确认后，未经招标单位书面批准不得更换。若自行更换或撤离，则按本招标文件有关条款扣除相应监理费用。

9. 服务/运维价格是否一次谈判三年有效，√是 □否

10.其他要求（数据统计、巡检服务、培训要求、供应商资质等）

优先考虑以下投标单位：

* 1. 2021年至今类似监理项目业绩较多的；
  2. 具有信息系统工程监理证书乙级及以上的；
  3. 具有信息系统工程监理主管部门或者主管协会颁发的信用等级AAA证书的；
  4. 具有ISO9001证书、ISO20000证书、ISO45001证书；
  5. 具有高新技术企业证书的；
  6. 具有自主知识产权（专利、著作权）不少于8项的；
  7. 获得相关部门颁发的荣誉证书的；
  8. 总监理工程师获得相关部门颁发的荣誉证书的。

投标单位需提供相关资质（证书）、合同、项目竣工验收等相关证明材料。

\*指标按重要性分为“★”、“☆”、“#”和“△”。★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝，☆代表优质优价指标，#代表重要指标，△则表示一般指标项。